

Modul A — Základné povedomie a osobná odolnosť

Pre radových zamestnancov a širokú firemnú verejnosť

Rozsah	4 hodiny (krátka verzia) alebo 8 hodín (štandardná verzia)
Forma	Prezenčne, ideálne v priestoroch klienta
Veľkosť skupiny	12–16 účastníkov na jedného lektora (pri párovom vedení 24–28)
Vstupné požiadavky	Žiadne – modul je určený pre širokú zamestnaneckú verejnosť
Výstup	Osvedčenie o absolvovaní; v 8-hodinovej verzii krátka praktická skúška
Ideálny počet behov ročne	Pre firmu s 200+ zamestnancami: 4–8 behov ročne v rotácii

Pre koho je modul určený

Modul A je koncipovaný ako základné povedomie pre zamestnancov bez manažérskej alebo špecializovanej roly v krízovej pripravenosti. Typické skupiny:

- Radoví zamestnanci všetkých útvarov, ktorí sa môžu stať prítomnými pri náhlej udalosti (kolaps kolegu, úraz, oznámenie o úmrtí v rodine, prepadnutie pobočky, havária služobného vozidla).
- Zamestnanci vo verejne prístupných priestoroch – recepcie, zákaznicke centrá, maloobchod, bankové pobočky, call centrá.
- Zamestnanci pracujúci s citlivými údajmi alebo klientmi v náročných životných situáciách.
- Zamestnanci prevádzok so zvýšeným rizikom pracovného úrazu (logistika, výroba, stavebníctvo, ťažba).
- Manažéri prvej línie, ktorí nemajú rolu špecialistu pre krízovú pripravenosť, ale ktorí sú často prvým kontaktom pre zasiahnutého zamestnanca.

Prečo to firme dáva zmysel

Firma s dobre školenou širokou základňou v bazálnej psychickej prvej pomoci získava niekoľko konkrétnych výhod:

- **Znížené riziko eskalácie bežnej udalosti na krízovú.** Zamestnanec, ktorý vie, ako reagovať, keď sa kolegovi zhoršil stav alebo keď ho zasiahla správa o úmrtí v rodine, vie situáciu stabilizovať bez toho, aby ju zvýraznil alebo skomplikoval.
- **Kultúra vzájomnej podpory.** Školenie samé osebe je signálom zamestnancom, že firma si všíma ich ľudský rozmer a berie ich duševnú kondíciu vážne. Efekt na klímu je merateľný v engagement dotazníkoch.

- **Prvotná ochrana pred právnym a reputačným rizikom.** Ak po udalosti v prevádzke nasleduje šetrenie inšpektorátu práce alebo médií, prítomnosť zaškolených zamestnancov – bez ohľadu na to, či boli priamo pri udalosti alebo nie – je faktorom, ktorý sa hodnotí pozitívne.
- **Vklad do Wellbeing a Mental Health programov.** Modul zapadá do existujúcich HR iniciatív v oblasti duševného zdravia a poskytuje k nim konkrétny operatívny rozmer, ktorý zväčša chýba.

Čo sa účastník naučí – kompetencie absolventa

Po absolvovaní modulu absolvent:

- Rozpozná udalosť s traumatizujúcim potenciálom v pracovnom prostredí a vie, že reakcia kolegu nie je osobným zlyhaním, ale normálnou odpoveďou na mimoriadnu situáciu.
- V prvých minútach po udalosti vie zabezpečiť základné podmienky (bezpečie, teplo, nápoj, miesto na sadnutie) a vie sa bezpečne priblížiť k zasiahnutému kolegovi.
- Aplikuje tri jednoduché stabilizačné kroky (orientácia v realite, kotvenie cez zmysly, spoločné dýchanie) bez toho, aby sa púšťal do psychologicky nevhodných intervencií.
- Vedie krátky neinvasívny rozhovor so zasiahnutým – vie, čo hovoriť, a najmä, čo nehovoriť; nevypytuje sa na detaily udalosti, neupokojuje prázdny frázami, neporovnáva, nevnučuje interpretáciu.
- Rozpozná varovné znaky vyžadujúce eskaláciu – dezorientáciu, suicidálne vyjadrenia, výraznú fyzickú symptomatiku – a vie, koho alebo akú linku pomoci kontaktovať.
- Po udalosti si ustráži vlastnú emocionálnu kondíciu a vie identifikovať, kedy potrebuje vlastnú podporu.
- Pozná rolu HR, krízového manažéra, zamestnaneckej asistenčnej linky a externej odbornej starostlivosti vo vlastnej organizácii a vie ich aktivovať.

Obsah v blokoch (8-hodinová verzia)

Blok 1: Úvod, zmluva o spôsobe práce (0,5 h)

Predstavenie lektorov, cieľov modulu a metód. Zmluva o bezpečnom priestore. Mapovanie skúseností účastníkov – bez tlaku zdieľať čokoľvek citlivé.

Blok 2: Čo je udalosť s traumatizujúcim potenciálom (1 h)

Rozlíšenie bežnej záťaže, kritickej situácie a udalosti s traumatizujúcim potenciálom. Normálna reakcia na nenormálnu situáciu. Tri typické obrazy akútnej reakcie: nadmerné vzrušenie, útlm a strnulosť, kolísanie. Videoukážky.

Blok 3: Čo robiť v prvých minútach – tri princípy WHO (1,5 h)

Všímaj si – Počúvaj – Prepoj ako praktický postup. Návky v pároch. Ako sa bezpečne priblížiť. Ako pomenovať prítomnosť. Ako nenútiť kontakt.

Blok 4: Stabilizačné techniky (1,5 h)

Tri jednoduché techniky, ktoré ovláda každý: orientácia v realite, kotvenie cez zmysly, spoločné dýchanie. Úloha jednoduchých fyzických úkonov – teplý nápoj, prikrývka, bezpečné miesto. Párové nácviky.

Blok 5: Čo nerobiť (1 h)

Typické reflexívne reakcie, ktoré spravidla škodia. Vypytyvanie sa, upokojuvanie prázdnyimi frázami, porovnávanie so svojimi zážitkami, presvedčanie, predčasná rada. Analýza videoukážok nevhodných reakcií.

Blok 6: Špecifiká firemného prostredia (1 h)

Ako postupovať, keď sa zasiahnutým kolegom cítite preťažení. Ako informovať nadriadeného, HR, krízového manažéra. Rešpekt k súkromiu a dôvernosti informácií. Čo robiť, keď ide o vás osobne.

Blok 7: Eskalácia a kontakty (0,5 h)

Varovné znaky vyžadujúce okamžitú eskaláciu. Linky pomoci v SR (112, 155, Linka dôvery, Linka detskej istoty, Internetová linka dôvery IPčko, krízové tímy Modrého anjela). Vnútrofiremné eskalačné cesty (šité na mieru klienta).

Blok 8: Modelové situácie a záver (1 h)

3–4 modelové situácie šité na mieru odvetvia klienta (banková pobočka, výrobná hala, skladová prevádzka, zákaznícke centrum, kancelária). Spätná väzba, otázky, zhrnutie, osvedčenie.

Metódy výučby

- Krátke výklady (max. 15–20 minút), sprevádzané ukázkami a otázkami.
- Videoukážky anonymizovaných situácií.
- Nácviky v dvojiciach a trojiciach – hranie rolí v bezpečnom prostredí.
- Modelové situácie z reálneho odvetvia klienta, pripravené s asistenciou klientovho HR alebo bezpečnostného manažéra.
- Záverečný kruh s reflexiou a osobnými záväzkami účastníkov – čo si odnášam, čo vyskúšam v praxi.

Výstup a osvedčenie

Osvedčenie o absolvovaní modulu „Základné povedomie a osobná odolnosť v krízových situáciách na pracovisku“ vydáva Modrý anjel, n. o. Obsahuje meno absolventa, rozsah, dátum a výslovnú formuláciu o tom, že absolvent nevykonáva psychologickú starostlivosť, psychoterapiu ani psychiatrickú starostlivosť. V 8-hodinovej verzii sa osvedčenie vydáva na základe absolvovania a zvládnutia modelovej situácie; v 4-hodinovej verzii len na základe absolvovania.

Odporúčaná nadstavba

Modul A je logickým vstupom do širšieho systému pripravenosti firmy. Pre vybraných zamestnancov – typicky 3–5 % zamestnaneckej základne – odporúčame pokračovať modulom B. Pre veľmi vybrané kľúčové osoby – spravidla 0,5–1 % základne – pokračovať modulom C.

Modul B — Rozšírená podpora pre kľúčových pracovníkov

Pre HR, BOZP, krízový manažment, interných trénerov, líniových manažérov a firemných kaplánov

Rozsah	16 hodín (2 × 1 deň) alebo 20 hodín (2 × 1,5 dňa pri náročnejších odvetviach)
Forma	Prezenčne, v priestoroch klienta alebo v neutrálnom školiacom priestore
Veľkosť skupiny	8–14 účastníkov na dvojicu lektorov
Vstupné požiadavky	Minimálne SŠ s maturitou, prax v relevantnej roli, odporúčanie nadriadeného
Výstup	Osvedčenie; praktická skúška formou modelovej situácie hodnotená dvojicou lektorov
Doporučené zaradenie v organizácii	Členovia vnútorného podporného tímu, peer-support kolegovia, zástupca HR pri krízových udalostiach

Pre koho je modul určený

Modul B pripravuje zamestnancov, ktorí majú v organizácii formálnu alebo neformálnu rolu podpory druhých v ťažkých situáciách, prípadne sa touto rolou zaoberajú v rámci svojej pracovnej pozície. Typické profily:

- HR partneri, HR business partneri, HR špecialisti pre wellbeing a duševné zdravie.
- Bezpečnostní pracovníci (BOZP, interný security, fyzická bezpečnosť prevádzky).
- Koordinátori krízového manažmentu, business continuity, interný komunikačný tím.
- Interní tréneri, mentori, koučovia.
- Firemní kapláni, zástupcovia cirkví v korporátnom prostredí, dobrovoľníci interných dobrovoľníckych programov.
- Línioví manažéri stredného stupňa (vedúci pobočiek, vedúci zmeny, tímlídri) – najmä v odvetviach, kde sú udalosti s traumatizujúcim potenciálom častejšie (zdravotníctvo, sociálne služby, školstvo, doprava, obchod, bankovníctvo, pohostinstvo, verejné služby).
- Peer supporters – interní kolegovia vyškolení podporovať iných pri ťažkostiach (model rozšírený v progresívnych korporáciách posledné roky).

Prečo to firme dáva zmysel

Modul B rieši veľmi konkrétny organizačný problém: v každej firme s vyše 150 zamestnancami sa raz–dvakrát ročne vyskytne situácia, keď HR, bezpečnosť alebo priamy

nadriadený musia reagovať na udalosť s traumatizujúcim potenciálom – a väčšinou na to nie sú vybavení. Outsourcing celej reakcie na externého psychológa alebo EAP linku nie je vždy dostupný, vhodný ani rýchly; a vnútorný reagujúci bez prípravy často improvizuje spôsobmi, ktoré zasiahnutému skôr uškodia. Modul B vytvára malú internú rezervu kompetencie, ktorá:

- **Zachytí prvých 24–72 hodín.** Práve toto okno je kritické. Ak ho nikto nezvláda, situácia sa rýchlo preleje do dlhých PN, výpovedí a reputačných následkov. Absolvent modulu B vie v tomto okne cielene pracovať.
- **Zvýši kvalitu vnútornej komunikácie pri udalosti.** HR, bezpečnosť a manažment hovoria rovnakým jazykom a majú rovnakú mapu kompetencií a eskalačných ciest. Eliminuje sa typická situácia, keď každý robí niečo iné a zasiahnutý dostáva protichodné signály.
- **Oddiali alebo zníži potrebu externej intervencie.** Časť situácií, ktoré by inak eskalovali do vyžiadania Modrého anjela alebo iného externého tímu, sa dá zvládnuť interne. Externá intervencia zostáva k dispozícii pre prípady, kde je skutočne indikovaná.
- **Zlepšuje vzťah medzi HR a radovou zamestnaneckou základňou.** Kompetentná, ľudská a nepatologizujúca reakcia HR na ťažkú udalosť buduje dôveru, ktorá sa neskôr vracia v inom kontexte – pri náboře, retencii, angažovanosti.
- **Umožňuje budovať peer-support systém.** Firmy, ktoré chcú zaviesť peer-support po vzore napr. bezpečnostných zložiek alebo nadnárodných korporácií, získavajú absolventmi B reálnu jadrovú skupinu.

Čo sa účastník naučí – kompetencie absolventa

Po absolvovaní modulu absolvent:

- Rozumie dynamike peritraumatickej fázy a pozná limity vlastnej kompetencie vo vzťahu k psychologickej, psychoterapeutickej a psychiatrickej starostlivosti.
- Aplikuje štruktúrovaný postup psychickej prvej pomoci podľa šiestich krokov (bezpečie a orientácia, stabilizácia, porozumenie, podpora prirodzeného zvládania, prepojenie, odovzdanie).
- Vie viesť podporný rozhovor trvajúci 30–90 minút, bez psychoterapeutických ambícií a s jasným cieľom obnovy schopnosti konať.
- Rozpoznáva varovné znaky vyžadujúce eskaláciu do odbornej starostlivosti (suicidalita, akútna psychóza, ťažká depresia, intoxikácia) a vie eskaláciu zrealizovať rešpektujúcim spôsobom.
- Oznamuje zlú správu kolegovi alebo rodinnému príslušníkovi podľa štruktúrovaného komunikačného rámca.
- Navrhne a koordinuje krátke skupinové informovanie pre tím po udalosti (ad hoc meeting, ktorý nie je debriefingom – učí sa presne tento rozdiel).
- Vedie sa s peer kolegami – absolventmi – pri pozásahovom rozhovore, ktorý nepreberá psychoterapeutickú rolu.
- Rozpozná u seba a kolegov znaky sekundárnej traumatizácie a vyhorenia a pozná preventívne nástroje.

- Pracuje s typovými scenármi, ktoré sa v odvetví klienta vyskytujú (konkrétne scenáre sa s klientom pred kurzom prediskutujú a prispôbia).
- Pozná mapu externej odbornej podpornej siete v regióne – psychologov, psychoterapeutov, psychiatrov, linky, EAP, Modrý anjel – a vie ju aktivovať.
- Komunikuje s internou komunikáciou a s externými médiami pri udalosti podľa dohodnutých pravidiel (čo hovoriť, čo nehovoriť, ako chrániť zasiahnutých kolegov).

Obsah v blokoch

Prvý deň (8 hodín)

- **Úvod a teoretický rámec (2 h).** Peritraumatická fáza, normálna reakcia na abnormálnu situáciu, mapa kompetencií v systéme starostlivosti, jurisdikčné hranice absolventa.
- **Psychická prvá pomoc v šiestich krokoch (3 h).** Detailný nácvik každého kroku, videoukážky, párové hranie rolí, spätná väzba.
- **Špecifiká typových udalostí v odvetví klienta (2 h).** Napríklad: smrť kolegu na pracovisku, vážny pracovný úraz, samovražda zamestnanca, oznámenie o úmrtí v rodine, prepadnutie alebo útok na pobočke, dopravná nehoda služobného vozidla s následkami, hromadný incident v prevádzke. Diskusia prípadových štúdií.
- **Oznamovanie zlej správy (1 h).** Šesťkrokový rámec adaptovaný pre pracovné prostredie. Nácvik v trojiciach.

Druhý deň (8 hodín)

- **Podporný rozhovor (2 h).** Štruktúrovaný rozhovor s kolegom po udalosti – obsah, limity, kedy a ako ukončiť, kedy a ako eskalovať.
- **Skupinové informovanie a peer-support (2 h).** Ad hoc meeting s tímom po udalosti – čo to je a čo to nie je. Kritický pohľad na tzv. kritický debriefing a dôvody, prečo sa už nepoužíva u primárnych obetí. Alternatívne postupy, ktoré nahradili staršiu prax.
- **Sebestarostlivosť pomáhajúceho (1,5 h).** Sekundárna traumatizácia, kumulatívny stres, vyhorenie. Prevencia a včasné rozpoznanie. Systém vzájomnej podpory medzi absolventmi v organizácii.
- **Eskalácia, mapa zdrojov, komunikácia s médiami (1,5 h).** Konkrétny zoznam kontaktov v regióne klienta. Modelové situácie kontaktu s médiami.
- **Záverečná komplexná modelová situácia (1 h).** Scenár pripravený na mieru odvetvia. Hodnotenie dvojicou lektorov.

Metódy výučby

- Dvojica skúsených lektorov Modrého anjela – spravidla jeden s primárne psychosociálnym, druhý s primárne operatívnym zasahovým zázemím.
- Výcvikový pomer 30 % teória / 70 % nácvik.
- Modelové situácie s externými hercami alebo tréňovanými figurantmi – nie s účastníkmi v role obetí.

- Videoanalýza vlastných intervencií (nepovinná, len so súhlasom, archivuje sa len záverečné modelové cvičenie).
- Prípadové štúdie z reálnych zásahov Modrého anjela, anonymizované a etické ošetrené.

Výstup a osvedčenie

Osvedčenie o absolvovaní modulu „Rozšírená podpora pri krízových udalostiach v pracovnom prostredí“ vydáva Modrý anjel, n. o. Osvedčenie sa vydáva po úspešnom absolvovaní záverečnej modelovej situácie a krátkeho písomného testu. Obsahuje výslovnú formuláciu o hraniciach kompetencie absolventa (nevykonáva psychologickú starostlivosť, psychoterapiu ani psychiatrickú starostlivosť).

Kontinuita kompetencie – doporučenie pre klienta

Absolventi modulu B potrebujú pravidelné obnovovanie – nie kvôli formálnemu udržaniu certifikátu, ale kvôli tomu, že bez pravidelného udržiavania kompetencia v teréne rýchlo atrofuje. Odporúčame:

- Ročné dvojhodinové stretnutie absolventov s lektorom na prípadové štúdie (refresher).
- Každé dva roky polohodinová praktická kontrola formou modelovej situácie.
- Ad hoc supervízia po skutočnej udalosti – organizujeme na vyžiadanie, spravidla do 48 hodín.
- Dostupnosť lektora/konzultanta Modrého anjela pre telefonickú konzultáciu počas reálnej udalosti.

Tieto služby sú predmetom samostatnej dohody a cenovej ponuky.

Modul C — Firemný krízový tím a jeho vedenie

Pre ľudí, ktorí budú viesť reakciu firmy na vážnu udalosť

Rozsah	40 hodín (5 dní, spravidla rozdelených do 2 × 2,5 dňa)
Forma	Prezenčne, rezidenčne, ideálne mimo pracovného prostredia účastníkov
Veľkosť skupiny	6–10 účastníkov na dvojicu lektorov
Vstupné požiadavky	Absolvovaný modul B alebo ekvivalentná prax, riadiaca alebo expertná rola v organizácii, odporúčanie vedenia firmy
Výstup	Písomná práca (kazuistika alebo návrh internej smernice), ústna obhajoba, modelová situácia. Osvedčenie.
Doporučené zaradenie	Vedúci krízového tímu, HR riaditeľ, bezpečnostný riaditeľ, interný corporate communications lead, CEO pri menších firmách

Pre koho je modul určený

Modul C je expertný kurz pre ľudí, ktorí budú v situácii vážnej udalosti viesť reakciu firmy. Pri návrhu modulu vychádzame z toho, že firma v rozsahu 500+ zamestnancov by mala mať 2–5 takto pripravených osôb; stredná firma 1–3 osoby; u veľkých koncernov sa počet škáluje. Typické profily účastníkov:

- Vedúci interného krízového tímu alebo crisis management committee.
- HR riaditeľ alebo chief people officer, ktorý prevezme internú koordináciu po vážnej udalosti.
- Bezpečnostný riaditeľ (CISO/CSO, chief security officer) zodpovedný za fyzickú a prevádzkovú bezpečnosť.
- Corporate communications lead – osoba, ktorá riadi vnútornú a externú komunikáciu firmy pri udalosti.
- Riaditeľ business continuity alebo operational resilience.
- V menších firmách často sám CEO alebo generálny riaditeľ závodu/pobočky.
- Vedúci zamestnaneckého asistenčného programu (EAP manager) alebo vedúci vnútorného wellness programu, ak sú v roli koordinátora krízovej reakcie.

Prečo to firme dáva zmysel

Rozdiel medzi firmou, ktorá sa z vážnej udalosti dlhodobo spamätáva s trvalými následkami, a firmou, ktorá z rovnakej udalosti vyjde stabilizovaná, spravidla leží v kvalite rozhodovania v

prvých 6–48 hodinách. A kvalita rozhodovania v tomto okne závisí od toho, či vo vedúcich pozíciách sú ľudia, ktorí vedia, čo robia, alebo ľudia, ktorí improvizujú pod tlakom.

Modul C pripravuje ľudí na:

- **Koordináciu reakcie vo vnútri firmy.** Kto rozhoduje, kto komunikuje, kto kontaktuje zasiahnutých, kto inštruuje tím, kto zabezpečuje vonkajšie interfejsy (polícia, zdravotníci, inšpektorát, médiá). Ako sa v priebehu prvých hodín všetko toto orchestruje.
- **Ochranu zdravia a duševnej kondície zamestnancov ako systému.** Nie len priamo zasiahnutých, ale aj susedných tímov, zamestnancov, ktorí sa o udalosti dozvedia sprostredkovanne, rodín zamestnancov, ktorí sa dostanú do kontaktu s dôsledkami.
- **Zvládnutie komunikácie.** Vnútornej (e-mail, meetingy, všeobecné oznámenia) aj vonkajšej (PR, tlačové správy, sociálne siete, kontakt s rodinami obetí, kontakt s médiami, kontakt s orgánmi činnými v trestnom konaní).
- **Rozhodovanie pod tlakom s neúplnými informáciami.** Kľúčová manažérska kompetencia, ktorá sa bežnými manažérskymi tréningami nerozvíja a zásadne sa líši od rozhodovania v stabilných operáciách.
- **Právne a reputačné riadenie krízy.** Spolupráca s právnym oddelením, inšpekciou práce, políciou. Ochrana reputácie bez toho, aby sa obetovala ľudskosť (a naopak).
- **Nadväzujúca obnova.** Čo nasleduje po prvých 72 hodinách – ako tím a firma prechádzajú cez týždne a mesiace nasledujúce po udalosti, aby neskĺzli do chronickej dysfunkcie.

Čo sa účastník naučí – kompetencie absolventa

Po absolvovaní modulu absolvent:

- Navrhne a koordinuje internú reakciu firmy na vážnu udalosť od prvých minút po nadväzujúce týždne.
- Zostavuje a riadi interný krízový tím, rozdeľuje roly, eskaluje rozhodovanie.
- Pracuje s postulovanými typmi udalostí podľa krízového plánu firmy a vie rozpoznať, keď skutočnosť prekračuje rámec existujúceho plánu.
- Koordinuje sa s externými orgánmi (polícia, záchranné zložky, inšpektorát práce, zdravotnícke zariadenia, orgány činné v trestnom konaní, samospráva).
- Zavádza zásady ochrany zasiahnutých zamestnancov od prvých hodín cez sprevádzanie, identifikáciu, kontakt s rodinami, návrat do práce, dlhodobú podporu.
- Vedie internú krízovú komunikáciu – e-mail, meetingy, všeobecné oznámenia – s rešpektom k zasiahnutým aj s praktickou použiteľnosťou pre zvyšok tímu.
- Spolupracuje s corporate communications na externej komunikácii a s právnym oddelením na právnom riadení krízy.
- Rozhoduje o aktivácii externých expertíz (Modrý anjel alebo iný krízový tím, externé právne zastúpenie, krízový PR, EAP rozšírenie).
- Vedie nadväzujúce obnovovanie tímu – stretnutia, rituály rozlúčenia v prípade úmrtí, návrat do pracovných rolí, citlivé rozhodnutia o obsadzovaní miest po zasiahnutých.

- Rozpoznáva a predchádza typickým chybám firiem pri krízach (predčasné normalizovanie, potlačanie smútku, nepriznávanie faktov, nadmerná PR-izácia ľudskej tragédie).
- Riadi vlastnú a tímovú kondíciu v situácii dlhodobej zvýšenej záťaže.

Obsah v piatich dňoch

Deň 1 – Základ a teoretický rámec (8 h)

Fázy udalosti a fázy firemnej reakcie. Typológia udalostí s traumatizujúcim potenciálom v pracovnom prostredí a ich typické dynamiky. Mapa kompetencií: kto čo robí a najmä kto čo nerobí. Medzinárodné štandardy (WHO PFA, NCTSN, ICISF, Hobfollových päť princípov). Čo nerobiť a prečo: kritický pohľad na praktiky, ktoré firmám v minulosti viac škodili než pomáhali (povinné debriefingy, firemný „truhlový monitoring“ po úmrtí kolegu, nátlak na skorý návrat do práce).

Deň 2 – Vnútoraná koordinácia a riadenie tímu (8 h)

Štruktúra krízového tímu – roly, zastupiteľnosť, právomoci. Aktivácia tímu. Prvých 6 hodín – čo sa deje, čo robíme, v akom poradí. Rozhodovanie pod tlakom: odlišnosť od bežnej operácie, typické kognitívne chyby (tunelové videnie, potvrdzujúce skreslenie, group-think v stresnej situácii), nástroje ich obmedzenia. Modelové situácie vo veľkosti celého dňa operácií.

Deň 3 – Starostlivosť o zasiahnutých a tím (8 h)

Priame sprevádzanie zasiahnutých zamestnancov – kto, kedy, ako. Spolupráca s externými krízovými tímami (kedy aktivovať Modrý anjel alebo ekvivalent, ako s ním spolupracovať). Informovanie rodín obetí v prípade smrteľnej udalosti. Okolie zasiahnutých – tím, priamo nadriadený, kolegovia. Skorý návrat do práce vs. dostatočný čas – rozhodovací rámec. Rituály rozlúčenia v pracovnom prostredí (smútočné zhromaždenie, spomienkový deň, priame uctenie pamiatky). Dlhodobá pastorácia tímu po udalosti.

Deň 4 – Komunikácia, právne a reputačné riadenie (8 h)

Vnútoraná krízová komunikácia: rytmus, obsah, formy. Kedy a ako informovať. Čo musí byť vo všeobecnom oznámení, čo sa hovorí osobne. Externá komunikácia: PR, sociálne siete, tlačové správy, kontakt s médiami, zvládanie dezinformácií. Právny aspekt: spolupráca s právnym oddelením, dokumentácia udalosti z pohľadu neskoršieho vyšetrovania, ochrana osobných údajov zasiahnutých. Reputačný aspekt: ako zachovať integritu firmy bez obetovania ľudskej dimenzie. Prípadové štúdie reálnych kríz v slovenských a medzinárodných firmách s analýzou dobrej a zlej praxe.

Deň 5 – Nadväzujúca obnova a integračné cvičenie (8 h)

Fázy obnovy firmy po vážnej udalosti. Týždne 1–4, mesiace 2–6, rok 1, výročie udalosti. Typické problémy a ich riešenia. Celodenné tabuľkové cvičenie – komplexná simulácia vážnej udalosti od alarmu cez prvých 72 hodín po týždenný follow-up. Role-play s externými figurantmi. Spätná väzba. Záverečné obhajoby písomných prác.

Metódy výučby

- Dvojica skúsených lektorov Modrého anjela s doplnením externých hostí podľa obsahu (napríklad právnik špecializujúci sa na pracovnoprávne následky udalostí, PR manažér so skúsenosťou z reálnej krízy, skúsený corporate communications lead).
- Simulované krízové situácie s full-scale role-play – účastníci v reálnych manažérskych rolách riešia simulovanú vážnu udalosť, vrátane simulovanej mediálnej tlače a simulovanej komunikácie s rodinami.
- Prípadové štúdie reálnych firemných kríz (anonymizované alebo verejne známe) s hĺbkovou analýzou.
- Individuálny mentoring medzi dvojicou blokových sústredení.
- Záverečná písomná práca – kazuistika vlastnej simulácie alebo návrh internej smernice pre krízovú situáciu vo vlastnej firme.

Výstup a osvedčenie

Osvedčenie o absolvovaní modulu „Vedenie firemného krízového tímu“ sa vydáva na základe úspešného absolvovania všetkých piatich dní, odovzdania a obhajoby písomnej práce a účasti v záverečnej simulácii. Osvedčenie obsahuje výslovnú formuláciu o hraniciach kompetencie absolventa.

Nadväzujúce služby pre klienta

Klient, ktorý do modulu C vyslal svojich kľúčových ľudí, spravidla profituje z nasledovných nadväzujúcich služieb, ktoré sú predmetom samostatnej dohody:

- Konzultačná asistencia pri tvorbe alebo revízii internej krízovej smernice firmy (spravidla 2–5 pracovných dní konzultácie).
- Dvojročné refresherové sústredenia absolventov (1–2 dni raz za dva roky).
- Ročné testovanie pripravenosti tímu prostredníctvom tabuľkového cvičenia s externou supervíziou.
- Pohotovostný konzultačný vzťah – v prípade skutočnej udalosti je lektor/konzultant Modrého anjela k dispozícii na telefonickú konzultáciu do 2 hodín od kontaktu.
- Priame angažovanie zasahujúceho tímu Modrého anjela pri skutočnej udalosti (na základe samostatnej dohody).

Prehľad ponúkaných programov pre firmy

Prehľad všetkých troch komerčných modulov v porovnávacej tabuľke, ktorá pomáha firme zvoliť vhodnú kombináciu pre svoje potreby.

Parameter	Modul A	Modul B	Modul C
Cieľová skupina	Radoví zamestnanci, široká verejnosť firmy	HR, BOZP, krízový manažment, tímlídri	Lídri krízovej reakcie vo firme
Rozsah	4–8 hodín	16–20 hodín	40 hodín (5 dní)
Veľkosť skupiny	12–16 (24–28 pri dvojici lektorov)	8–14	6–10
Lektor	1 lektor (v 8-h verzii odporúčané 2)	Vždy dvojica lektorov	Dvojica lektorov + externí hostia
Vstupné požiadavky	Žiadne	SŠ s maturitou, prax v relevantnej roli	Modul B alebo ekvivalent, riadiaca rola
Vykrytie 200-členného tímu	80–90 % zamestnancov (4–8 behov/rok)	3–5 % zamestnancov (1 beh/rok)	0,5–1 % zamestnancov (1 beh za 2 roky)
Výstup	Osvedčenie o absolvovaní	Osvedčenie po praktickej skúške	Osvedčenie po obhajobe + simulácii
Pravidelné udržiavanie	Nie je nutné; vítané osvieženie raz za 3 roky	Ročné refresher 2 h, každé 2 roky praktická kontrola	Dvojročné sústredenie + ročný tabuľkový tréning
Vhodné pre firmu s počtom zamestnancov	Od 50+	Od 150+	Od 500+ alebo pri vysokom expozičnom riziku

Odporúčané konfigurácie pre typické klientské scenáre

Scenár 1: Stredne veľká firma so 150–300 zamestnancami, nižšia expozícia

Typicky: IT spoločnosť, profesionálne služby, menšia výrobná prevádzka, obchodná sieť s pobočkami. Odporúčaný systém:

- Modul A v rotácii pre celú zamestnaneckú základňu, 4-hodinová verzia, 3–4 behy ročne.
- Modul B pre 5–10 kľúčových ľudí (HR + líniový manažment), jeden beh ročne, ďalší po vyprofilovaní nových zamestnancov.
- Ročná refresherová aktivita pre absolventov B (2 hodiny).
- Pohotovostný konzultačný vzťah s Modrým anjelom v prípade udalosti.

Scenár 2: Veľká firma s 500–2000 zamestnancami, stredná až vyššia expozícia

Typicky: banka, retail s mnohopočetnými pobočkami, výrobná prevádzka v ťažkom priemysle, logistická firma, zdravotnícke zariadenie, telekomunikačný operátor. Odporúčaný systém:

- Modul A v rotácii pre celú zamestnaneckú základňu, 8-hodinová verzia, 6–10 behov ročne v priebehu 2–3 rokov.
- Modul B pre 20–50 kľúčových ľudí, 2–3 behy ročne.
- Modul C pre 3–5 lídrov krízovej reakcie.
- Pomoc pri tvorbe vnútornej krízovej smernice.
- Ročné tabuľkové cvičenie pre absolventov C.
- Pohotovostný konzultačný vzťah.

Scenár 3: Firma s vysokou expozíciou, kritická infraštruktúra alebo zvláštne riziko

Typicky: energetický operátor, dopravný operátor, ťažobný závod, veľká nemocnica, nadnárodná spoločnosť s ukrajinskou, blízkovýchodnou alebo inak exponovanou operáciou. Odporúčaný systém:

- Modul A pokrýva 100 % zamestnancov, pravidelne obnovovaný.
- Modul B pokrýva rozsiahlu sieť interných peer supporterov – typicky 5–10 % zamestnancov.
- Modul C pre 5–10 lídrov vo všetkých geografiách pôsobenia.
- Plný konzultačný vzťah s Modrým anjelom na tvorbu a pravidelnú revíziu vnútornej krízovej smernice.
- Priama aktivovateľnosť zasahujúceho tímu Modrého anjela pri udalosti.
- Súčasť širšieho systému organisational resilience vedľa BOZP, business continuity a kybernetickej bezpečnosti.

Princípy tvorby cenovej ponuky

Cenová ponuka pre každého klienta je individuálna a zohľadňuje nasledovné premenné. Konkrétna cena je predmetom samostatnej dohody po úvodnom rozhovore a fyzickej obhliadke priestorov klienta.

- Rozsah modulu a počet behov za dohodnuté obdobie.
- Lokalita realizácie a s ňou spojené logistické náklady (cestovné, ubytovanie lektorov).
- Miera prispôsobenia obsahu odvetviu klienta (štandardný obsah vs. hlboká customizácia so zabudovaním klientových prípadov a smerníc).
- Počet účastníkov v skupine a počet paralelných skupín.
- Doplnkové služby: písomné výstupy, evaluačné správy, follow-up konzultácie, tvorba internej smernice.
- Model financovania: jednorázový projekt vs. rámcová zmluva na viac rokov.
- Neziskový status klienta alebo hodnotovo spriaznená misia, ak existuje (Modrý anjel je pripravený ponúkať zvýhodnené sadzby organizáciám vo verejnom zdravotníctve, v sociálnych službách, v školstve a v cirkvách).

Finančný prínos pre Modrý anjel z komerčných aktivít je reinvestovaný do zásahovej činnosti pre verejnosť a do budovania Národnej siete zasahujúcich tímov krízovej intervencie. Klient sa týmto spôsobom stáva spoluúčastníkom širšej spoločenskej misie, ktorá ide ďaleko za hranice jeho vlastnej organizácie.

Rozhrania so susednými službami a systémami klienta

Komerčné moduly A, B, C sú navrhnuté tak, aby sa bezproblémovo zasadili do existujúcich systémov riadenia firmy. V úvodnom rozhovore s klientom prechádzame tieto rozhrania:

- **BOZP.** Modul A a najmä modul B rozširujú kompetencie, ktoré sú typicky požadované vo firemných požiadavkách na školenia bezpečnosti pri výkone práce. V niektorých odvetviach (zdravotníctvo, doprava, sociálne služby) ide priamo o legislatívne požadovanú súčasť.
- **Business Continuity a Crisis Management.** Modul C dopĺňa existujúce plány kontinuity prevádzky o rozmer starostlivosti o ľudí, ktorý vo väčšine BCM dokumentov býva slabý alebo chýba.
- **EAP (Employee Assistance Programme).** Naše moduly dopĺňajú EAP – nenahrádzajú ho. EAP je externá psychologická podpora; naši absolventi sú interný predvoj, ktorý vie EAP v správnom momente aktivovať.
- **Wellbeing a Mental Health programy.** Modul A je prirodzenou súčasťou firemných programov duševnej pohody a poskytuje im operatívny rozmer.
- **Diversity & Inclusion.** Kompetencie modulu B sú relevantné pri udalostiach s kultúrnym, náboženským alebo identitným rozmerom, ktoré si vyžadujú obzvlášť citlivé vedenie.
- **PR a corporate communications.** Modul C obsahuje samostatný deň venovaný krízovej komunikácii – v niektorých firmách je vhodné poslať na časť modulu aj externého PR partnera, aby tím hovoril rovnakým jazykom.

Ako postupovať

Ak vás ktorýkoľvek z modulov oslovil a zvažujete spoluprácu, prvým krokom je nezáväzný úvodný rozhovor. Trvá spravidla 60–90 minút a uskutočňuje sa osobne alebo videokonferenčne. Pomáha nám pochopiť vaše prostredie a vaše potreby, a vám zasa pochopiť, čo vieme, nevieme a či sme pre vás tou správnu voľbou.

Po úvodnom rozhovore pripravíme konkrétnu ponuku s odporúčanou konfiguráciou modulov, rozsahom, časovým harmonogramom a cenou. Pri väčších projektoch navrhujeme aj fyzickú obhliadku vašich priestorov, ktorá je pri pilotných behoch nevyhnutnou súčasťou prípravy.

Naše služby pre firmy poskytujeme v slovenčine, pri potrebe aj v češtine alebo angličtine. Jazyk kurzu sa dohaduje vopred; kombinované jazykové skupiny sú tiež možné.

Naše heslo: Vzdelávanie inak. Pretože krízová situácia sa neriadi naučenými poučkami – riadi sa kompetenciou, skúsenosťou a pripravenosťou reagovať na to, čo sa skutočne deje, nie na to, čo bolo v učebnici.

Verzia 1.0, apríl 2026